

## Analisis Kesuksesan Sistem Informasi *Computer Based Testing* (CBT) Pegawai Menggunakan Model Delone and Mclean

<sup>1</sup> Eneng Susilistia Agustini, <sup>2</sup> Hayadi Hamuda

<sup>1,2</sup> Program Studi Sistem Komputer, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pamulang  
E-mail: listiagustin03@gmail.com

### ABSTRACT

CBT (*Computer Based Testing*) is an application program created to determine the performance of employees in the company PT. Ching Luh Indonesia. In fact, the application is considered by users to be ineffective and inefficient. This is the background of this research to test the truth by analyzing the system empirically from the facts found. The purpose of this study is to analyze or evaluate an Employees CBT (*Computer Based Testing*) information system to improve the quality of the system. This research was conducted to all users of the application then analyzed or tested the variables that affect the quality of the system using the Delone and Mclean IS Success Model research model because the success model of information technology systems developed by Delone and Mclean (1992) is a simple but valid model. There are six variables in this study, namely system quality, information quality, service quality, user satisfaction, use, and net benefits. The results of the analysis show that the eight hypotheses affect the Employees CBT (*Computer Based Testing*) system at PT. Ching Luh Indonesia.

**Keywords:** System Analysis, Information Systems, Delone and Mclean Model.

### ABSTRAK

CBT (*Computer Based Testing*) Pegawai merupakan program aplikasi yang dibuat untuk mengetahui kinerja pegawai pada perusahaan PT. Ching Luh Indonesia. Faktanya, aplikasi tersebut dirasa pengguna masih belum efektif dan efisien. Hal inilah yang melatar belakangi penelitian ini untuk menguji kebenaran dengan menganalisis sistem tersebut secara empiris dari fakta-fakta yang ditemukan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis atau mengevaluasi sebuah sistem informasi CBT (*Computer Based Testing*) Pegawai demi meningkatkan kualitas sistem tersebut. Penelitian ini dilakukan kepada semua pengguna aplikasi tersebut lalu menganalisis atau menguji variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas sistem menggunakan model penelitian Delone and Mclean IS Success Model karena model kesuksesan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh Delone and Mclean (1992) merupakan model yang sederhana namun dianggap valid. Terdapat enam variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan (*use*) dan keuntungan bersih (*net benefits*). Hasil analisis menunjukkan bahwa kedelapan hipotesis berpengaruh terhadap sistem CBT (*Computer Based Testing*) Pegawai yang ada pada PT. Ching Luh Indonesia.

**Kata Kunci:** Analisis Sistem, Sistem Informasi, Model Delone and Mclean.

### PENDAHULUAN

Sistem teknologi informasi saat ini telah banyak berpengaruh terhadap sebuah organisasi meluas hingga proses bisnis dan transaksi organisasi. Penerapan teknologi informasi sangat penting untuk menghasilkan kualitas sebuah informasi. Kesuksesan dari teknologi informasi yang digunakan dalam suatu organisasi merupakan salah satu misi penting bagi suatu organisasi (Surendro, 2019). Hal tersebut didasari karena investasi organisasi terhadap pengembangan teknologi informasi sangat mahal (Standaert, Muyle, & Basu, 2019). Namun apakah semua sistem teknologi informasi yang sudah diterapkan pada organisasi dapat dikategorikan sukses, lalu bagaimana organisasi dapat mengetahui kesuksesan sistem informasi teknologi yang diterapkan dan bagaimana membuat sistem teknologi informasi menjadi sukses.

Pengukuran kesuksesan sistem informasi adalah langkah evaluasi yang panjang, karena terdiri dari berbagai macam langkah dan dimensi yang digunakan. Salah satu model yang biasa digunakan dalam mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi adalah model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean. Model Delone and Mclean telah teruji validitasnya dan cepat mendapat tanggapan dari para peneliti karena model yang dikembangkan

terbilang cukup sederhana dan dianggap cukup valid untuk semua jenis sistem informasi. Model ini memiliki ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan (*use*) dan keuntungan bersih (*net benefits*).

Sistem CBT (*Computer Based Testing*) Pegawai berbasis web adalah sebuah sistem yang sudah digunakan PT. Ching Luh Indonesia untuk menilai kinerja seluruh karyawannya selama enam bulan terakhir demi meningkatkan pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Faktanya, dalam penggunaan/pengoperasian sistem tersebut belum efektif dan efisien sehingga informasi yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan. Sampai saat ini belum ada jalan keluar untuk menanggapi permasalahan tersebut. Hal tersebut melatar belakangi penulis untuk menganalisis sistem CBT (*Computer Based Testing*) Pegawai secara empiris menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone and Mclean dengan cara meneliti semua populasi pengguna sistem CBT (*Computer Based Testing*) Pegawai. Penelitian ini diadakan dengan tujuan untuk mengatasi permasalahan yang ada sehingga dapat dimanfaatkan perusahaan demi menghasilkan kualitas sebuah informasi dan pengembangan teknologi informasi.

## **METODE**

Metode penelitian digunakan sebagai panduan dalam pengerjaan penelitian ini agar terarah dan sistematis. Adapun urutannya adalah sebagai berikut:

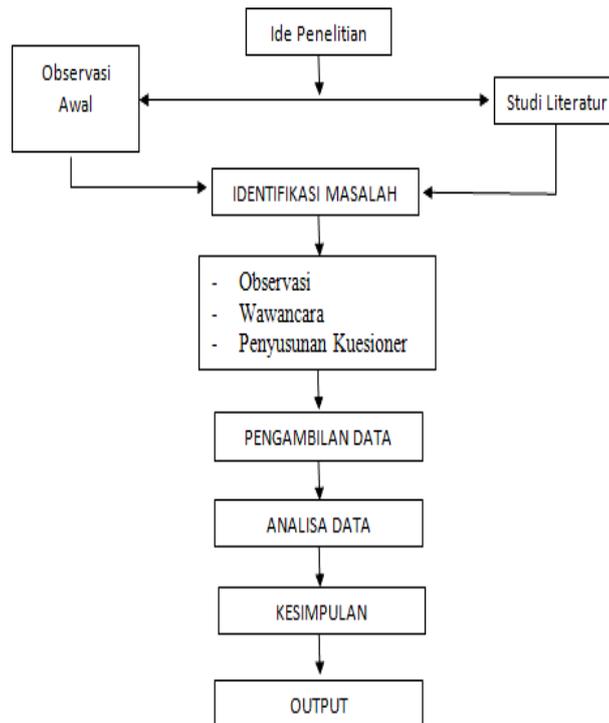
- a. Metode Pemilihan Sampel  
Penulis meneliti semua populasi pengguna sistem CBT (*Computer Based Testing*) Pegawai di perusahaan tersebut. Data pegawai yang menggunakan sistem tersebut penulis peroleh langsung dari departemen IT PT. Ching Luh Indonesia dengan rincian 33 orang total seluruh pengguna sistem dari berbagai departemen yang ada di perusahaan tersebut yang nantinya akan diteliti.
- b. Metode Pengumpulan Data  
Data yang penulis pakai diperoleh dari berbagai informasi dengan melakukan studi literatur. Berbagai referensi baik secara online ataupun referensi fisik yang diperoleh melalui media berupa buku, tesis, skripsi, jurnal dan bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasi maupun tidak yang berkaitan dengan penelitian kesuksesan sebuah sistem informasi.

## **Analisis Kebutuhan**

Penelitian ini dilakukan di PT. Ching Luh Indonesia dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (14:2019), yaitu metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positivisme, digunakan dalam meneliti terhadap sample dan populasi penelitian, teknik pengambilan sample umumnya dilakukan dengan acak atau random sampling, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan cara memanfaatkan instrumen penelitian yang dipakai, analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif/bisa diukur dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan sebelumnya.

## **Perancangan Penelitian**

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, maka disusun alur penelitian yang mencakup semua langkah kegiatan penelitian yang dilaksanakan untuk menggambarkan konsep penelitian dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Alur Penelitian

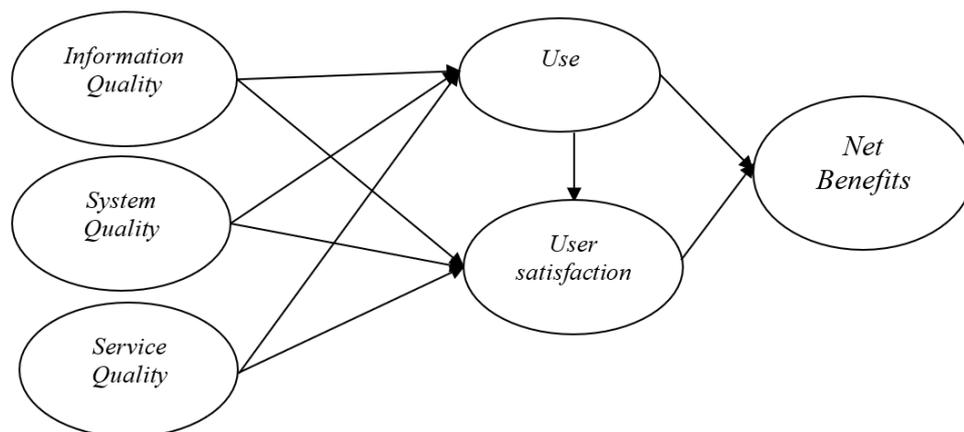
### Teknik Analisis

a. Tahap Persiapan

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan dari berbagai informasi dengan melakukan studi literatur. Berbagai referensi baik secara online ataupun referensi fisik yang berkaitan dengan evaluasi kesuksesan sistem informasi. Hal ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kesuksesan untuk tahap berikutnya.

b. Pembuatan Model

Langkah selanjutnya ialah melakukan proses wawancara dengan menyesuaikan terhadap faktor kesuksesan dan melakukan studi pustaka terhadap literatur yang tersedia untuk mengetahui indikator yang sesuai dengan analisis model kesuksesan *Delone and Mclean* kemudian dilakukan pemetaan terhadap faktor dan indikator tersebut. Pemetaan yang dilakukan kedalam model kesuksesan sistem informasi berdasarkan hasil penyesuaian dengan permasalahan. Hal ini membantu mendapatkan model konseptual dengan tujuan mengetahui kesuksesan berdasarkan analisis model kesuksesan *Delone and Mclean* sehingga model yang akan dibuat pada penelitian ini disederhanakan sebagai berikut:



Gambar 2. Konseptual Model

Definisi Operasional Variabel, variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan (*use*), dan, variabel dependen penelitian ini adalah keuntungan bersih (*Net Benefits*).

- a. *Kualitas sistem (system quality)*  
Kualitas sistem (*system quality*) adalah karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi (*Delone and Mclean 2020*). Davis dalam *Delone and Mclean(2020)* menyebutkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah pengukuran yang paling umum dalam kualitas sistem karena sebagian besar penelitian berhubungan dengan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Dalam penelitian ini, pengukuran kualitas sistem menggunakan item kemudahan penggunaan, kemudahan untuk dipelajari, sistem yang stabil dan aman (*Wu dan Wang, 2019*), dan waktu respon sistem (*LLivari, 2021*). Pengukuran kualitas sistem terhadap item yang diperoleh dari kuesioner *Wu dan Wang (2019)* dan *LLivari (2021)* dengan menggunakan 5 skala likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti ragu-ragu (R), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini berarti kualitas sistem semakin tinggi.
- b. *Kualitas informasi (information quality)*  
Kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari output sistem (*Delone and Mclean 2020*). *Delone and Mclean(2020)* menyatakan kualitas informasi fokus pada kesesuaian produk atau hasil dari sistem informasi dengan yang karakteristik yang diinginkan. Pengukuran kualitas informasi pada penelitian ini menggunakan item relevan, akurat, keandalan, kekinian, bentuk *output*. Pengukuran kualitas informasi ini diukur dengan kuesioner dari *LLivari (2021)* dengan menggunakan 5 skala likert dari sangat tidak setuju sampai setuju, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti ragu-ragu (R), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini berarti kualitas informasi semakin tinggi.
- c. *Kualitas layanan (service quality)*  
Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang pengguna sistem terima dari organisasi sistem informasi dan dukungan IT personil (*Delone dan Mclean 2020*). Dalam hal ini, berarti adalah dukungan dari BPKP sebagai pengembang dan pegawai BPKP sebagai pendamping dalam implementasi SIMDA. Pengukuran kualitas layanan menggunakan item kemampuan teknis dan empati (*Wang dan Liao, 2019*), kekinian dan responsif (*Jang, 2020*). Pengukuran kualitas layanan diukur dengan kuesioner dari *Wang dan Liao (2019)* untuk item kemampuan teknis dan empati sedangkan untuk item kekinian dan responsif diadaptasi dari *Jang (2020)*. Pengukuran menggunakan skala likert dari sangat tidak setuju sampai setuju, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti ragu-ragu (R), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini berarti kualitas pelayanan semakin tinggi.
- d. *Penggunaan (use)*  
Penggunaan adalah tingkatan dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi (*Delone dan Mclean, 2020*). Item yang digunakan untuk mengukur variabel penggunaan adalah ketergantungan, frekuensi penggunaan (*Wang dan Liao, 2019*), dan intention to reuse (*Delone dan Mclean, 2020*). Pengukuran variabel penggunaan menggunakan kuesioner dari *Wang dan Liao (2019)* untuk dimensi ketergantungan dan frekuensi penggunaan dan *Delone dan Mclean (2020)* untuk

dimensi intention to reuse. Pengukuran menggunakan skala likert dari sangat tidak setuju sampai setuju, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti ragu-ragu (R), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini berarti penggunaan semakin tinggi.

e. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Menurut *Delone dan Mclean* (2020) kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan dan keluaran sistem informasi. Kepuasan pengguna memegang peranan penting untuk mengetahui tanggapan pengguna sistem informasi terhadap sistem informasi yang digunakan. Kepuasan pengguna akan meningkat apabila terjadi kesesuaian antara yang diharapkan dengan yang menjadi keluaran (output) dari informasi. Item yang digunakan adalah survey pengguna dan ekspektasi. Pengukuran variabel kepuasan pengguna menggunakan kuesioner dari Wang dan Liao (2019) dengan menggunakan skala likert dari sangat tidak setuju sampai setuju, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti ragu-ragu (R), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini berarti kepuasan pengguna semakin tinggi.

Variabel dependen pada penelitian ini berdasarkan model IS Success adalah manfaat bersih (*net benefits*). Manfaat bersih adalah hasil dari penggunaan sistem informasi yang memberikan kontribusi bagi individu, kelompok, dan organisasi (*Delone and Mclean*, 2020). Manfaat bersih merupakan ukuran perhitungan paling penting dalam IS Success Model karena menunjukkan dampak positif yang diterima oleh individu ataupun organisasi. Setiap individu yang menggunakan sistem informasi akan memperoleh manfaat bersih yang berbeda sehingga menjadi pertimbangan dalam melakukan pengukuran. Adapun item yang digunakan untuk mengukur manfaat bersih adalah meningkatkan efisiensi, performa, produktivitas, efektivitas, memudahkan pengerjaan tugas.

Pengukuran manfaat bersih menggunakan kuesioner dari Livari (2021) dengan menggunakan 5 skala likert dari sangat tidak setuju sampai setuju, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti ragu-ragu (R), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini berarti manfaat bersih yang dirasakan pengguna semakin tinggi. Untuk lebih jelasnya, penjabaran operasional variabel disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tabel Validitas

Variabel	Indikator	Penjelasan	Referensi
<b>Informasi On Quality</b>	<i>Understandability/</i> Kemudahan Pemahaman	Apakah Informasi yang diberikan mudah dipahami	Gable et al. (2019), McKinney et al. (2020), Sedera and Gable (2021)
	<i>Completeness/</i> Kelengkapan	Kelengkapan dan keragaman informasi	Bailey and Pearson (2021), Livari (2021)
	<i>Accuracy/ Keakuratan Informasi</i>	Informasi harus akurat dan tidak menyesatkan agar tidak merusak informasi yang diterima pengguna.	Bailey and Pearson (2021), Livari (2021), Rainer and Watson (2020)
	<i>Conciseness/</i> keringkasan yang padat dan jelas isinya	Penjelasan yang ada di Aplikasi dibuat secara singkat, namun komprehensif dalam lingkup ringkas, singkat.	Gable et al. (2019), Rainer and Watson (2020), Sedera and Gable (2021)
	<i>Format/ Penyajian Informasi</i>	Informasi di tersusun sesuai format.	Gable et al. (2019), Livari (2021), Sedera and Gable (2021)
<b>System Quality</b>	<i>Ease of Use /</i> kemudahan pengguna.	Kemudahan untuk mengakses sistem.	Mc Kinney-2020 Doll and Torkzadeh (2020), Gable et al.

Variabel	Indikator	Penjelasan	Referensi
<b>Service Quality</b>	<i>Accessibility/ keaksesan</i>		(2019), Hamilton and Chervany (2020)
	<i>Easy of learning/ kemudahan mempelajari</i>		
	<i>Efficiency / Efisiensi</i>	Efisiensi dari penggunaan sistem	Gable et al. (2019)
	<i>Response Time/ Waktu Merespon</i>	Kecepatan waktu merespon sistem saat digunakan.	Hamilton and Chervany (2020), ILivari (2021)
	<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>	Ketanggapan layanan dari pengembang sistem terhadap pengguna.	Chang and King (2021), Pitt et al. -2020
	<i>Assurance / Jaminan</i>	Jaminan pelayanan yang diberikan oleh departemen IT	Pitt et al.-2020
	<i>Tangibles/ Tampilan</i>	Tampilan fisik dari sistem yang diberikan pengembang.	Pitt et al.-2020
<b>Use</b>	<i>Reliability/ Keandalan</i>	Kemampuan dari pengembang memberikan keandalan apa yang telah dijanjikan	Pitt et al.-2020
	<i>Flexibility/ Keluwesan</i>	Flexibilitas respon terhadap perubahan lingkungan yang sedang berlangsung.	Chang and King-2021
	<i>Navigation Patterns / Pola Penggunaan</i>	Pola driver dalam menggunakan dan mengakses Aplikasi Uber	Delone and Mclean (2020)
<b>User Satisfaction</b>	<i>Nature of Use/ sifat penggunaan</i>	Sifat dari penggunaan dalam mengakses Aplikasi Uber.	Delone and Mclean (2020)
	<i>Effectiveness/ Efektivitas</i>	Keefektifitasan dari penggunaan sistem	Almutairi and Seddon and Yip (2020), Seddon and Kiew (1994)
	<i>Information satisfaction / Kepuasan dalam mendapatkan informasi</i>	Kepuasan pengguna dalam mendapatkan informasi.	Gable et al. (2019) Almutairi and Subramanian (2021)
	<i>Overall Satisfaction / Kepuasan secara keseluruhan</i>	Kepuasan pengguna dalam keseluruhan	Seddon and Yip (2020), Seddon and Kiew (2019)
<b>Net Benefit</b>	<i>System satisfaction / Kepuasan sistem</i>	Kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem.	Gable et al. (2019) al. (2019),
	<i>Decision Effectiveness / Efektivitas keputusan</i>	Keefektifitasan dari penggunaan sistem. Sistem dapat membantu produktivitas pengguna. Pengguna dapat melakukan pembelajaran yang lebih banyak dengan menggunakan sistem.	Gable et Sedera and Gable (2021) Gable et al. (2019), Sedera and Gable (2021) Sedera and Gable (2021), Gable et al. (2019)

Berdasarkan ISSM Aplikasi di atas, maka selanjutnya dijelaskan dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kesuksesan CBT (*Computer Based Testing*) Pegawai yang terdiri dari *Information Quality, System Quality, Service Quality, Actual Use, User Satisfaction, dan Net Benefit*. Sehingga dapat muncul sebuah hipotesis sebagai berikut :

- H1: Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Use*.
- H2: Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- H3: System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Use*.
- H4: System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- H5: Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Use*.
- H6: Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- H7: Actual Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- H8: User Satisfaction berpengaruh positif terhadap Net Benefits (*Individual Impact*).

1. Penyusunan Kuisisioner

Pada tahap ini merupakan tahap penyusunan kuisisioner dengan berdasarkan pada indikator dan dimensi yang ditentukan dalam pembuatan model konseptual penelitian. Pada tahap penyusunan kuisisioner akan menghasilkan kuisisioner, dimana kuisisioner dibuat dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari pengguna sistem CBT (*Computer Based Testing*) Pegawai.

2. Pengumpulan Data

Setelah instrumen kuisisioner yang telah, maka kuisisioner akan disebar kepada seluruh sampel penelitian untuk mengumpulkan data kebutuhan penelitian. Ketika data yang telah diperoleh dari seluruh sampel penelitian lolos uji validitas dan reliabilitas, maka dapat dilanjutkan pada tahapan berikutnya. Namun apabila belum lolos uji validitas dan reliabilitas, akan dilakukan penyebaran kuisisioner kembali hingga dapat memenuhi uji validitas dan reliabilitas.

3. Analisis Data

Pada tahap ini merupakan proses analisis terhadap setiap data yang telah dikumpulkan. Pada tahap analisis data terdapat dua analisis statistik, yakni analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial. Dimana pada analisis statistik deskriptif menjelaskan mengenai informasi yang diperoleh dari data yang dikumpulkan dari hasil kuisisioner. Kemudian Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan IBM SPSS Statistics 16 for windows. Duwi (2019:1) menjelaskan SPSS adalah singkatan dari Statistical Product and Service Solution yaitu suatu program komputer yang digunakan untuk pengolahan data statistik. Akan dilakukan dua uji instrumen data yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dan satu uji data yang digunakan untuk mengetahui apakah masing – masing variabel independen secara parsial mampu mempengaruhi dependent yaitu Uji T.

a. Uji validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen (kuisisioner) yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor variable jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05 dan 0,01. Menurut Duwi (2019:51) uji validitas merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas item dalam SPSS bisa menggunakan tiga metode analisis, yaitu *corelation Pearson*, *corrected item total correlation* dan analisis faktor.

- 1) Metode korelasi Pearson: Metode korelasi Pearson menurut Duwi (2019:51) adalah teknik mengorelasikan skor item dengan skor totalnya. Skor total adalah penjumlahan seluruh item pada satu variabel. Adapun perhitungan korelasi product moment, dengan rumus seperti yang dikemukakan oleh Arikunto (2019):

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi

x = Skor masing-masing item

n = Banyaknya sampel

y = Skor total variable

- 2) Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas sebagai berikut :
- a) Berdasarkan signifikansi :
    - Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka item dinyatakan tidak valid.
    - Jika signifikansi  $< 0,05$  maka item dinyatakan valid.
  - b) Berdasarkan nilai korelasi :
    - Jika nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel dengan taraf signifikansi 5% dan  $df = N - 2$ , maka item dinyatakan tidak valid.
    - Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel dengan taraf signifikansi 5% dan  $df = N - 2$ , maka item dinyatakan valid.

b. Uji reabilitas

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas dimana item yang masuk pengujian merupakan item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (Likert) adalah Cronbach Alpha. Menurut Matkar (2019) Cronbach Alpha adalah alat untuk menilai skala reliabilitas yang digunakan untuk layanan pelanggan MSC Bank. Cronbach reliabilitas Alpha co-efisien biasanya berkisar antara 0 dan 1 namun sebenarnya ada tidak ada batas bawah untuk co-efisien. Semakin dekat Cronbach Alpha co-efisien adalah dengan 1,00 semakin besar konsistensi internal dari item dalam skala. Dalam menghitung reliabilitas, peneliti menggunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut (Sujarweni dan Endrayanto, 2019:186):

$$R_{11} = \left\{ \frac{k}{(k-1)} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right\}$$

Dimana:

$R_{11}$  = Reliabilitas instrument

$K$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sigma_b^2$  = Jumlah variansi butir

$\sigma_t^2$  = variansi total

Untuk menentukan apakah instrument tersebut reliable atau tidak digunakan ketentuan jika nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,60$  maka dinyatakan reliable dan jika Cronbach's Alpha  $\leq 0,60$  dinyatakan tidak reliable.

c. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah masing – masing variabel secara independen secara parsial mampu mempengaruhi dependent.

1) Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$ .

- $H_0: b_1 = 0$ , artinya secara parsial tidak ada pengaruh secara variabel independent terhadap variabel dependent.
- $H_0: b_1 \neq 0$ , artinya secara parsial ada pengaruh secara variabel independent terhadap variabel dependent.

2) Menentukan level of significance (a)

Dalam penelitian ini level of significance atau tingkat signifikannya sebesar 0,05 (5%) dengan derajat bebas ( $df$ ) =  $n - 2$  dan merupakan jumlah sample penelitian. Menentukan nilai  $t$  dengan rumus (sunnyoto, 2009:152):

$$t_i = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

Dimana :

$t_i$  = t hitung koefisien i

$b_i$  = koefisien regresi variabel i  $s_{b_i}$  = standart error dari i

$s_{b_i}$  = standart error dari i

d. Pengujian Hipotesis

Tahap ini merupakan tahapan untuk mengolah informasi berupa hasil analisis statistik yang dilakukan menyesuaikan terhadap analisis model kesuksesan dari *Delone and Mclean*. Uji hipotesis ini bertujuan untuk membuktikan hipotesis yang telah diajukan pada bagian sebelumnya memiliki kesesuaian dengan analisis model kesuksesan dari *Delone and Mclean* dan studi kasus.

e. Tahap Akhir

Pada tahap akhir dalam penelitian ini merupakan pembuatan Tugas Akhir. Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh, maka peneliti melakukan pembuatan kesimpulan dan rekomendasi mengenai sistem CBT (*Computer Based Testing*) Pegawai demi kesuksesan sistem tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pengumpulan data melalui metode kuisisioner terhadap responden yang telah ditentukan. Dengan ketentuan jumlah pertanyaan per variabel sebanyak 5 soal dengan total soal keseluruhan sebanyak 30 soal. Pegawai yang dijadikan studi kasus pada penelitian ini sebanyak 33 orang pegawai yang merupakan jumlah seluruh populasi pengguna sistem CBT (Computer Based System). Hasil kuisisioner lalu diuji menggunakan aplikasi SPSS versi 16.0.

### Uji Kualitas Instrumen Penelitian

Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui tingkat valid dari instrument yang digunakan untuk pengumpulan data.

### Uji Validitas

Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui tingkat valid dari instrument yang digunakan untuk pengumpulan data.

Tabel 2.  $t_{Tabel}$  dan  $r_{Tabel}$

Df	$t_{tabel}$	$r_{tabel}$
	0,05	0,05
31	2,0395	0,344

$r_{tabel}$  diperoleh dari hasil df pada signifikansi 5% pada distribusi nilai Fabel statistik, maka diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,344.

#### a. Uji Validitas Tiap Item Variabel Kualitas Informasi

Hasil pengujian validitas item instrument pengukuran variabel IQ:

Tabel 3. Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi

Variabel	Indikator	Nilai Korelasi	$R_{tabel}$	Keterangan
<i>Information Quality</i> / Kualitas Informasi	<i>IQ1</i>	0,511	0,344	Valid
	<i>IQ2</i>	0,807	0,344	Valid
	<i>IQ3</i>	0,785	0,344	Valid
	<i>IQ4</i>	0,368	0,344	Valid
	<i>IQ5</i>	0,646	0,344	Valid

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai korelasi dari nilai probabilitas korelasi  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , pada indikator *IQ1*, *IQ2*, *IQ3*, *IQ4*, dan *IQ5* pada variabel *Information Quality* adalah valid.

**b. Uji Validitas Tiap Item Variabel Kualitas Sistem**

Hasil pengujian validitas item instrument pengukuran variabel *SQ*:

Tabel 4. Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem

Variabel	Indikator	Nilai Korelasi	$R_{tabel}$	Keterangan
<b>System Quality / Kualitas Sistem</b>	<i>SQ1</i>	0,701	0,344	Valid
	<i>SQ2</i>	0,619	0,344	Valid
	<i>SQ3</i>	0,485	0,344	Valid
	<i>SQ4</i>	0,778	0,344	Valid
	<i>SQ5</i>	0,588	0,344	Valid

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai korelasi dari nilai probabilitas korelasi  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , pada indikator *SQ1*, *SQ2*, *SQ3*, *SQ4*, dan *SQ5* pada variabel *Service Quality* adalah valid.

**c. Uji Validitas Tiap Item Variabel Kualitas Servis**

Hasil pengujian validitas item instrument pengukuran variabel *SvQ*:

Tabel 5. Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Servis

Variabel	Indikator	Nilai Korelasi	$R_{tabel}$	Keterangan
<b>Service Quality / Kualitas Servis</b>	<i>SvQ1</i>	0,532	0,344	Valid
	<i>SvQ2</i>	0,797	0,344	Valid
	<i>SvQ3</i>	0,665	0,344	Valid
	<i>SvQ4</i>	0,644	0,344	Valid
	<i>SvQ5</i>	0,534	0,344	Valid

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai korelasi dari nilai probabilitas korelasi  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , pada indikator *SvQ1*, *SvQ2*, *SvQ3*, *SvQ4*, dan *SvQ5* pada variabel *Service Quality* adalah valid.

**d. Uji Validitas Tiap Item Variabel Kepuasan Pengguna**

Hasil pengujian validitas item instrument pengukuran variabel *US*:

Tabel 6. Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Variabel	Indikator	Nilai Korelasi	$R_{tabel}$	Keterangan
<b>User Satisfaction/ Kepuasan Pengguna</b>	<i>US1</i>	0,457	0,344	Valid
	<i>US2</i>	0,802	0,344	Valid
	<i>US3</i>	0,715	0,344	Valid
	<i>US4</i>	0,662	0,344	Valid
	<i>US5</i>	0,519	0,344	Valid

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai korelasi dari nilai probabilitas korelasi  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , pada indikator *US1*, *US2*, *US3*, *US4*, dan *US5* pada variabel *User Satisfaction* adalah valid.

**e. Uji Validitas Tiap Item Variabel Pengguna**

Hasil pengujian validitas item instrument pengukuran variabel *U*:

Tabel 7. Tabel Hasil Uji Validitas Pengguna

Variabel	Indikator	Nilai Korelasi	$R_{tabel}$	Keterangan
<b>User/ Pengguna</b>	<i>U1</i>	0,610	0,344	Valid
	<i>U2</i>	0,682	0,344	Valid
	<i>U3</i>	0,491	0,344	Valid
	<i>U4</i>	0,632	0,344	Valid
	<i>U5</i>	0,693	0,344	Valid

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai korelasi dari nilai probabilitas korelasi  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , pada indikator *U1*, *U2*, *U3*, *U4*, dan *U5* pada variabel *User* adalah valid.

**f. Uji Validitas Tiap Item Variabel Net Benefits**

Hasil pengujian validitas item instrument pengukuran variabel *NB*:

Tabel 8. Tabel Hasil Uji Validitas Net Benefits

Variabel	Indikator	Nilai Korelasi	$R_{tabel}$	Keterangan
<i>Net Benefits</i>	<i>NB1</i>	0,532	0,344	Valid
	<i>NB2</i>	0,797	0,344	Valid
	<i>NB3</i>	0,665	0,344	Valid
	<i>NB4</i>	0,644	0,344	Valid
	<i>NB5</i>	0,534	0,344	Valid

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa nilai korelasi dari nilai probabilitas korelasi  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , pada indikator *NB1*, *NB2*, *NB3*, *NB4*, dan *NB5* pada variabel *Net Benefits* adalah valid.

### Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Uji reliabilitas pada penelitian ini dihitung menggunakan SPSS yang terdapat fitur uji reliabilitas dengan melihat Cronbrach Alpha. Sebuah data bisa dikatakan reliable jika nilai Alpha(a) lebih dari 0,6. Dan berikut ini merupakan hasil dari uji reliable untuk setiap variabel.

Tabel 9. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Tiap Variabel

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Reliabel	Keterangan
<i>IQ</i>	0,631	0,6	Reliabel
<i>SQ</i>	0,627	0,6	Reliabel
<i>SVQ</i>	0,610	0,6	Reliabel
<i>US</i>	0,615	0,6	Reliabel
<i>U</i>	0,622	0,6	Reliabel
<i>NB</i>	0,616	0,6	Reliabel

Dari data pada Tabel 9 tersebut diketahui nilai cronbach alpha variabel *IQ*, *SQ*, *SvQ*, *US*, *U* dan *NB* lebih besar dari nilai batas kecukupan, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction*, *Use*, dan *Net Benefit* adalah reliabel sehingga dapat dilakukan proses selanjutnya.

### Uji T

Uji *T* bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas/berganda terhadap variabel terikat. Hasil uji antar variabel menggunakan aplikasi SPSS versi 16.0 dapat dilihat ditabel di bawah ini:

Tabel 10. Tabel Hasil Uji / Tiap Variabel

Variabel	Nilai Korelasi	Pengaruh Variabel	$T_{hitung}$	Keterangan
	$R$	$R Square$		
<i>IQ Ke U</i>	0,454	0,206	2,0395	Signifikan
<i>SQ Ke U</i>	0,589	0,347	2,0395	Signifikan
<i>SVQ Ke U</i>	0,544	0,295	2,0395	Signifikan
<i>IQ Ke US</i>	0,841	0,708	2,0395	Signifikan
<i>SQ Ke US</i>	0,826	0,682	2,0395	Signifikan
<i>SVQ Ke US</i>	0,638	0,407	2,0395	Signifikan
<i>U Ke US</i>	0,424	0,180	2,0395	Signifikan
<i>US Ke NB</i>	0,046	0,002	2,0395	Signifikan

### Pengujian Hipotesis

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat hasil pengujian hipotesis bahwa tidak semua hipotesis yang telah dirumuskan pada tahap perancangan dan perencanaan terbukti/diterima secara signifikan. Berikut ini merupakan kesimpulan dari hipotesis yang telah dirumuskan:

- Jika  $t_{penelitian} > t_{table}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- Jika  $t_{penelitian} < t_{table}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Berikut hasil uji hipotesis:

Tabel 11. Tabel Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Keterangan
<b>Kualitas Informasi Terhadap Pemakaian</b> Ho(1): Tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas informasi ( <i>Information Quality</i> ) dengan pemakaian ( <i>use</i> ). Ha(1): Terdapat pengaruh antara variabel kualitas informasi ( <i>Information Quality</i> ) dengan pemakaian ( <i>use</i> ).	Ho diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara variabel ditolak dan Ha kualitas informasi ( <i>Information Quality</i> ) dengan pemakaian ( <i>use</i> ).
<b>Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai</b> Ho(2): Tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas informasi ( <i>Information Quality</i> ) dengan kepuasan pemakai ( <i>user satisfaction</i> ). Ha(2): Terdapat pengaruh antara variabel kualitas informasi ( <i>Information Quality</i> ) dengan kepuasan pemakai ( <i>user satisfaction</i> ).	Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara variabel kualitas informasi ( <i>Information Quality</i> ) dengan kepuasan pemakai ( <i>user satisfaction</i> ).
<b>Kualitas Sistem Terhadap Pemakaian</b> Ho(3): Tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas sistem ( <i>System Quality</i> ) dengan pemakaian ( <i>use</i> ). Ha(3): Terdapat pengaruh antara variabel kualitas sistem ( <i>System Quality</i> ) dengan pemakaian ( <i>use</i> ).	Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara variabel kualitas sistem ( <i>System Quality</i> ) dengan pemakaian ( <i>use</i> ).
<b>Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pemakai</b> Ho(4): Tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas sistem ( <i>System Quality</i> ) dengan kepuasan pemakai ( <i>user satisfaction</i> ). Ha(4) Terdapat pengaruh antara variabel kualitas sistem ( <i>System Quality</i> ) dengan kepuasan pemakai ( <i>user satisfaction</i> ).	Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara variabel kualitas sistem ( <i>System Quality</i> ) dengan kepuasan pemakai ( <i>user satisfaction</i> ).
<b>Kualitas Pelayanan Terhadap Pemakaian</b> Ho(5): Tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) dengan pemakaian ( <i>use</i> ). Ha(5) Terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) dengan pemakaian ( <i>use</i> ).	Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) dengan pemakaian ( <i>use</i> ).
<b>Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai</b> Ho(6): Tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) dengan kepuasan pemakai ( <i>user satisfaction</i> ). Ho(6): Tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) dengan kepuasan pemakai ( <i>user satisfaction</i> ).	Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) dengan kepuasan pemakai ( <i>user satisfaction</i> ).
<b>Pemakaian Terhadap Kepuasan Pemakai</b> Ho(7): Tidak terdapat pengaruh antara variabel pemakaian ( <i>use</i> ) dengan kepuasan pemakai ( <i>user satisfaction</i> ). Ha(7): Terdapat pengaruh antara variabel pemakaian ( <i>use</i> ) dengan kepuasan pemakai ( <i>user satisfaction</i> ).	Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya, Terdapat pengaruh antara variabel pemakaian ( <i>use</i> ) dengan kepuasan pemakai ( <i>user satisfaction</i> ).
<b>Kepuasan Pemakaian Terhadap Net Benefits</b> Ho(8): Tidak terdapat pengaruh antara variabel kepuasan pemakaian ( <i>user satisfaction</i> ) dengan Net Benefits. Ha(8): Terdapat pengaruh antara variabel kepuasan pemakaian ( <i>user satisfaction</i> ) dengan keuntungan ( <i>Net Benefits</i> ).	Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel kepuasan Pemakaian ( <i>user satisfaction</i> ) dengan Net Benefits.

### Pembahasan

Dalam proses perhitungan tingkat kesuksesan sistem CBT (Computer Based Testing) Pegawai dilihat dari hasil kuesioner setiap responden, output yang didapatkan melalui perhitungan menggunakan aplikasi SPSS versi 16.0 adalah berupa nilai uji t pada masing-masing variabel yang

meliputi item indikator dari variabel tersebut. Berikut rekapitulasi jawaban dari responden atas kesuksesan sistem CBT (Computer Based Testing) Pegawai, dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Pengujian Tingkat Kesuksesan sistem CBT (Computer Based Testing) Pegawai pada variabel kualitas informasi terhadap pemakaian didasarkan hasil penghitungan diperoleh angka  $t$  penelitian sebesar  $2,834 > t$  table sebesar  $2,0395$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara variabel kualitas informasi (Information Quality) dengan pemakaian (use). Besarnya pengaruh variabel kualitas informasi dengan pemakaian sebesar  $0,206$  atau  $20,6\%$  dianggap signifikan. Kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pola pemakaian pengguna. Korelasi positif tersebut menggambarkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan, semakin tinggi tingkat pola pemakaian pengguna.
2. Pengujian Tingkat Kesuksesan sistem CBT (Computer Based Testing) Pegawai pada variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna didasarkan hasil penghitungan diperoleh angka  $t$  penelitian sebesar  $8,671 > t$  table sebesar  $2,0395$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara variabel kualitas sistem (System Quality) dengan kepuasan pemakai (User Satisfaction). Besarnya pengaruh variabel kualitas informasi dengan kepuasan pemakai sebesar  $0,708$  atau  $70,8\%$  dianggap signifikan. Kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Korelasi positif tersebut menggambarkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan, semakin tinggi pula kepuasan yang diperoleh pengguna sistem informasi.
3. Pengujian Tingkat Kesuksesan sistem CBT (Computer Based Testing) Pegawai pada variabel kualitas sistem terhadap pemakaian didasarkan hasil penghitungan diperoleh angka  $t$  penelitian sebesar  $4,056 > t$  table sebesar  $2,0395$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara variabel kualitas sistem (System Quality) dengan pemakaian (use). Besarnya pengaruh variabel kualitas sistem dengan pemakaian sebesar  $0,347$  atau  $34,7\%$  dianggap signifikan. Kualitas sistem mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pemakaian pengguna. Korelasi positif tersebut menggambarkan bahwa semakin baik kualitas sistem, semakin tinggi pula tingkat pola pemakaian pengguna.
4. Pengujian Tingkat Kesuksesan sistem CBT (Computer Based Testing) Pegawai pada variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna didasarkan hasil penghitungan diperoleh angka  $t$  penelitian sebesar  $8,158 > t$  table sebesar  $2,0395$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara variabel kualitas sistem (System Quality) dengan kepuasan pemakaian (user satisfaction). Besarnya pengaruh variabel kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sebesar  $0,682$  atau  $68,2\%$  dianggap signifikan. Kualitas sistem mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Korelasi positif tersebut menggambarkan bahwa semakin baik kualitas sistem maka semakin tinggi pula kepuasan yang diperoleh pengguna sistem informasi.
5. Pengujian Tingkat Kesuksesan sistem CBT (Computer Based Testing) Pegawai pada variabel kualitas pelayanan terhadap pengguna didasarkan hasil penghitungan diperoleh angka  $t$  penelitian sebesar  $3,606 > t$  table sebesar  $2,0395$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara variabel kualitas sistem (System Quality) dengan pemakaian (use). Besarnya pengaruh variabel kualitas sistem dengan pemakaian sebesar  $0,295$  atau  $29,5\%$  dianggap signifikan. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pemakaian pengguna. Korelasi positif tersebut menggambarkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat pola pemakaian pengguna.

6. Pengujian Tingkat Kesuksesan sistem CBT (Computer Based Testing) Pegawai pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna didasarkan hasil penghitungan diperoleh angka  $t$  penelitian sebesar  $4,608 > t$  table sebesar  $2,0395$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (Service Quality) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction). Besarnya pengaruh variabel kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sebesar  $0,407$  atau  $40,7\%$  dianggap signifikan. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Korelasi positif tersebut menggambarkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.
7. Pengujian Tingkat Kesuksesan sistem CBT (Computer Based Testing) Pegawai pada variabel pemakaian terhadap kepuasan pengguna didasarkan hasil penghitungan diperoleh angka  $t$  penelitian sebesar  $2,069 > t$  table sebesar  $2,0395$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara variabel kualitas pemakaian (use) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction). Besarnya pengaruh variabel pemakaian dengan kepuasan pengguna sebesar  $0,18$  atau  $1,8\%$  dianggap signifikan. Pemakaian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Korelasi positif tersebut menggambarkan bahwa semakin tinggi tingkat pola pemakaian pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.
8. Pengujian Tingkat Kesuksesan sistem CBT (Computer Based Testing) Pegawai pada variabel kepuasan pengguna terhadap keuntungan bersih didasarkan hasil penghitungan diperoleh angka  $t$  penelitian sebesar  $-0,255 < t$  table sebesar  $2,0395$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh antara variabel kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan keuntungan bersih (netbenefits). Besarnya pengaruh variabel kepuasan pengguna dengan net benefits sebesar  $0,002$  atau  $0,2\%$  dianggap tidak signifikan. Korelasi negatif tersebut menggambarkan bahwa kepuasan pengguna tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap net benefits.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan penerapan sistem CBT (Computer Based System) Pegawai di PT. Ching luh Indonesia menggunakan model Delone and Mclean. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel. Berdasarkan analisis hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tingkat kesuksesan sistem CBT (Computer Based System) Pegawai di PT. Ching luh Indonesia dapat dilihat dari kontribusi yang disumbangkan. Information Quality, System Quality, dan Service Quality mempengaruhi variabel dependen penggunasebesar  $32\%$ , sedangkan Information Quality, System Quality, dan Service Quality mempengaruhi variabel sependen kepuasan pengguna sebesar  $55\%$ , sedangkan sisanya  $13\%$  net benefits yang dipengaruhi oleh dua variabel yaitu Actual Use dan User Satisfaction. Dari hasil persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa CBT (Computer Based System) Pegawai ini sukses dan berhasil dalam memberikan manfaat bagi penggunanya, berdasarkan variabel-variabel dengan model penelitian Information System Success Model (ISSM).

Hal ini mengartikan bahwa model penelitian Delone and Mclean dapat menjelaskan fenomena yang dikaji pada penelitian ini untuk mengetahui kesuksesan sistem CBT (Computer Based System) Pegawai berdasarkan delapan hipotesis penelitian. Dari delapan hipotesis terdapat tujuh hipotesis yang memberikan hasil positif/signifikan yaitu kualitas informasi terhadap pengguna,

kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem terhadap pengguna, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap pengguna, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, dan pemakainya terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan satu hipotesis lagi memberikan hasil negatif/tidak signifikan yaitu user Satisfaction terhadap benefits.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arif Irwandy, dan Gatut S. Adisumo, 2000, *Perencanaan Tambang*, Diktat Kuliah, Jurusan Teknik Pertambangan ITB, Bandung.
- Gorunescu, F. (2021). *Data Mining Concepts, Model and Techniques*. Berlin : Springer.
- Han, j., & Kamber, M. (2006). *Data Mining Concepts & Techniques 2nd Edition*. San Fransisco: Elsevier.
- Jacek, M. Zurada. (2020). *Could Decision trees Improve the Classification Accuracy and Interpretability of Loan Granting Decision?*. Hawaii International Conference
- Jiang, Y. (2020). *Credit Scoring Model Based on Decision Tree and the Simulated Annealing Algorithm*. 2020 World Congress on Computer Science and Information Engineering (hal. 18 - 22). Los Angeles: IEEE Computer Society.
- Larose, D. T. (2019). *Discovering Knowledge in Data: An Introduction to Data Mining*. John Willey & Sons, Inc.
- Leidiyana, Henny. (2021). *Komparasi Algoritma Klasifikasi Data Mining Dalam Penentuan Resiko Kredit Kepemilikan Kendaraan Bermotor*. Jakarta: STIMIK Nusa Mandiri.
- Moertini, V. S. (2023). *Towards the Use of C4.5 Algorithm for Classifying Banking Dataset*. INTEGRAL, 105-116.
- Mujab, Syaeful. (2020). *Pencarian Model Terbaik Antara Algoritma C4.5 dan C4.5 berbasis Particle Swarm Optimization untuk Prediksi Promosi Deposito*. Universitas Dian Nuswantoro. Semarang.
- Nurfaizah, Imron, M., & Perdanawati, L. (2019). *Algoritma decision Tree-J48, K-Nearest dan Zero-R Pada Kinerja Akademik*. Seminar Nasional Teknologi Informasi.
- Rani N, Larissa. (2019). *Klasifikasi Nasabah Menggunakan Algoritma C4.5 Sebagai Dasar Pemberian Kredit*. Padang: UPI YPTK.
- Rifqo H, Muhammad & Arzi, Taufik. (2019). *Implementasi Algoritma C4.5 Untuk Menentukan Calon Debitur Dengan Mengukur Tingkat Resiko Kredit pada Bank BRI Cabang Curup*. Universitas Muhammadiyah. Bengkulu.
- Rusito & Firmansya T, Meida. (2019). *Implementasi Metode Decision Tree dan Algoritma C4.5 Untuk Klasifikasi Data Nasabah Bank*. STEKOM. Semarang.
- Syarif, Mulkan. (2015). *Particle Swarm Optimization untuk Menentukan Kredit Kepemilikan Rumah Dengan Menggunakan Algoritma C4.5*. AMIK BSI. Jakarta Barat: Cengkareng.